

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Abstrak	iii
Prakata	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kota Cirebon yang berkembang pesat	2
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Hipotesis Penelitian	5
 BAB 2 LANDASAN TEORI	 7
2.1 Kepuasan Pelanggan (customer Satisfaction)	7
2.2 Kualitas Jasa/ Pelayanan	7
2.3 Dimensi Kualitas Jasa/ Pelayanan	9
2.4 Fokus pada Pelanggan	10
2.5 Komponen-komponen Teknologi Informasi	11
2.6 Dampak Teknologi Informasi	12
2.7 Pemanfaatan TI di Bank	13
2.8 ATM Salah Satu Unggulan Layanan Bank	15
2.9 Perkembangan TI Perbankan di masa depan	17
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	 18

3.1	Metode Pengumpulan Data	18
3.2	Variabel Penelitian	18
3.3	Pengolahan Data	20
3.4	Metode Analis	21
3.4.1	Rumusan Hipotesis	22
3.4.2	Rumusan Statistik	24
3.5	Dampak Teknologi	26
3.6	Profil Responden Nasabah	27
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Bobot TI Bank	30
4.2	Pengujian Hipotesis	31
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	34
4.4	Dampak Teknologi pada Bank	40
4.5	Tindak Lanjut setelah Memuaskan Nasabah	42
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	45
	Daftar Acuan	47
	Daftar Pustaka	49
	Daftar Riwayat Hidup	50
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	

